

## Grupo 2

**Quem?** → (luisa)

Apresentação da Organização: quem é? o que faz?

Atualmente, é uma fornecedora global de filmes e séries de televisão via streaming através de uma subscrição mensal, e foi fundada em 1997 nos Estados Unidos, tendo surgido como um serviço de entrega de DVDs pelo correio.

Qual o segmento de mercado em que posiciona?

“Streaming” de conteúdos televisivos

**Problema/oportunidade?** → (hugo)

contexto gerador da oportunidade para inovar recorrendo a novas capacidades digitais; qual foi a motivação?



Dada a evolução tecnológica a motivação de criar um serviço de “streaming”, evitava o envio de DVDs físicos e a maior facilidade de acesso aos mesmos.

(hugo)

**O quê?** Características dos novos produtos ou serviços e impacto → qual é a inovação?

A utilização da internet para evitar o uso de DVDs físicos, através de stream o cliente pode seleccionar qualquer filme (ou série televisiva) e assistir os conteúdos no momento. Assim, a netflix facilitava o acesso ao entretenimento.

Inicialmente a netflix melhorou o serviço de entrega de DVDs: introduziu a opção de “faster delivery”, contruiu mais centros de distribuição e eliminou taxas adicionais. Com o streaming, a Netflix passou de juntar CDs em armazens para juntar filmes em servidores, para depois distribuir esse conteúdo através da internet.

como funciona?

A Netflix contém servidores pelo mundo, quando um utilizador faz “play” a um conteúdo, o servidor mais próximo é conectado e envia a informação de vídeo para a rede do (Internet Service Provider ) do cliente, este depois encaminha os conteúdos para o utilizador

**Como?** Quais as principais tecnologias potenciadores? → E.g.: mobile, IoT, cloud computing, block chain, IA, IoT, ciência de dados,... (luisa)

Em 2007, a empresa decidiu iniciar o seu serviço de streaming.

the company's IT infrastructure is entirely located on Amazon's cloud data centres.

Enquanto que a televisão por cabo calcula as suas audiências através do viewership e de quantos viewers um programa tem, a Netflix foca-se na quantidade de programa que um cliente já viu. Assim, em vez de melhorar programas individuais para apelar a mais visualizadores, a empresa melhora o seu catálogo de entretenimento ao otimizá-lo para aquele cliente em concreto. Assim, permite-lhe ter um melhor engagment e melhorar aspetos como o seu algoritmo de recomendações. Assim, uma das principais tecnologias potenciadoras foi a ciência de dados.

Outro aspeto importante é que a netflix desenvolveu posteriormente uma app para ser possível visualizar os seus conteúdos em telemovel e tablets, o que mostra também uma inovação em termos de mobile.

Também é importante referir que atualmente a netflix tem uma participação muito ativa em diversas redes sociais, o que lhe permite estabelecer mais relações com os seus clientes e identificar preferências.

**Para quê?** Como é que os novos produtos/serviços criam vantagens competitivas?

A empresa produz centenas de horas de programação original em diferentes países do mundo, querendo aprimorar-se nas aplicações e de novas programações.

A mesma contem algoritmos e configurações de rede que permitem o streaming de conteúdos em HD e tempos de carregamento mais rapidos que outras empresas de streaming

O preço baixo e a possibilidade de partilhar uma conta com várias pessoas

A facilidade de podermos ver qualquer filme a qualquer momento a um preço acessível ao contrário de outros serviços como o cinema e a televisão que para além da escolha ser mais limitada, no cinema o preço é muito superior para uma experiência semelhante

**Categorização:** como é que os exemplos apresentados mapeiam nas situações identificadas na Tabela 1 do documento de suporte?

Transformar os processos operacionais/ produtivos	Desmaterialização de processos (hugo)	Em vez de o uso de DVDs físicos e do envio do mesmo -> Streaming dos mesmos
	Mais flexibilidade para o trabalhador (luisa)	Ao mudar de armazéns de DVDs para streaming, a Netflix organizou várias equipas de engenharia responsáveis por

		manter, corrigir e testar o seu próprio trabalho, o que incentiva mais aplicações robustas
	Melhor informação para gerir o desempenho da organização (luisa)	A Netflix foca-se na quantidade de programa que um cliente já viu. Assim, em vez de melhorar programas individuais para apelar a mais visualizadores, a empresa melhora o seu catálogo de entretenimento ao otimizá-lo para aquele cliente em concreto. Assim, permite-lhe ter um melhor engagment e melhorar aspetos como o seu algoritmo de recomendações. Assim, uma das principais tecnologias potenciadoras foi a ciência de dados.
Transformar o modelo de negócio	Estender o negócio para o digital	Em vez de o uso de DVDs físicos e do envio do mesmo -> Streaming dos mesmos.  Digitalização de filmes e séries televisivas que só tinham sido lançadas para o público em formatos analógicos
	Novo negócio de base tecnológica	Com o uso de tecnologias e o uso de uma plataforma digital a netflix conseguiu estabelecer um novo negócio facilitando o acesso aos seus utilizadores
	Globalização (da organização e rede de parcerias)	A transformação da netflix para um negócio digital permitiu à netflix aumentar o seu número de utilizadores e tornar-se num novo serviço usado mundialmente
Transformar a experiência do cliente/utente	Estudo do cliente (personalização) (raquel diz que sim)	Algoritmos que monitorizam os conteúdos consumidos pelos clientes -> sugerindo mais conteúdos que o cliente provavelmente irá querer consumir
	Facilitar a compra (raquel)	Para o pagamento da subscrição mensal a Netflix utiliza meios de pagamento desmaterializados como, por exemplo, o PayPal ou Uso de cartão de crédito. Também é possível adquirir vales físicos que podem ser depois descontados
	Canais de contacto com o cliente (raquel)	Para a assistência ao cliente a Netflix utiliza chamadas telefónicas ou chat com um assistente. Através da aplicação web e mobile o utilizador recebe avisos de novos conteúdos, sugestões, etc. O mesmo também acontece através de

		correio eletrónico
--	--	--------------------

Transformar os processos operacionais/ produtivos-> Desmaterialização de processos

Que impacto negativo pode ter no emprego ou na sociedade? (se aplicável)

A Netflix é responsável por mais de um terço do tráfego da Internet nos Estados Unidos. Isso leva a um consumo significativo de energia e por isso emissões significativas de gases de efeito estufa, libertando cerca de 100 milhões de toneladas de dióxido de carbono a cada ano, como a Bélgica. Não fornece relatórios regulares ambientais e não se compromete publicamente a usar energia renovável.

Com o aparecimento de novos serviços de streaming como a netflix teve um grande impacto em outros serviços como o cinema e a televisão que pelo acesso difícil ou uma escolha reduzida do conteúdo têm perdido uma grande parte da sua audiência.

Perguntas

Netflix o que é isso !?!?

O que vos incentivou a mudar para uma plataforma digital?  
E como foi realizada essa mudança

Que serviços é que vocês disponibilizam aos vossos clientes

E como é possível aceder à plataforma de streaming?

Então e qual foi o impacto que isso teve na vossa empresa?

E qual é a opinião do cliente em relação à netflix o acesso preço etc ...?

Que mudanças estão a fazer para melhorar a experiência dos vossos clientes?

Links de pesquisa:

<https://variety.com/2018/digital/news/netflix-streaming-dvds-original-programming-1202910483/>

<https://producthabits.com/how-netflix-became-a-100-billion-company-in-20-years/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Netflix>

